



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Efecto del estrés laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores
de áreas administrativas del Hospital Tomas Lafora, Guadalupe - 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Sheyla Karin Abanto Díaz (ORCID: 0000-0002-8113-0215)

ASESORA:

Dra. Fausta Elizabeth Alburuqueque Arana (ORCID: 0000-0002-6656-1180)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

Chepén – Perú

2019

Dedicatoria

A mis abuelos Máximo Díaz y Victoria Chavarry y mi mamá Merly Díaz por ser el apoyo más importante e incondicional en mi vida, guiarme y orientarme de todas las maneras posibles, por estar en decisiones trascendentes en mi vida profesional como en mi formación.

A mis tíos Percy, Eduardo, Luver y Edwin, y hermanos Alex y Valery por todo su cariño y sus palabras alentadoras que no permitían que decaiga para salir adelante y pueda lograr los objetivos de mi vida.

Agradecimiento

Un gran agradecimiento al centro de estudios por haberme dado la gran oportunidad de formarme en sus instalaciones, para enfrentar el rol profesional de la Carrera de Administración con eficiencia y eficacia.

Esta investigación se logró realizar gracias a la revisión y ayuda de la asesora Fausta Alburquerque Arana, quien ofreció las pautas indispensables para poder desarrollar esta investigación con éxito.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Abanto Díaz Sheyla Karin con DNI N° 70224324 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en la investigación son auténticos, veraces y se encuentran con su referencia correspondiente.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chepén, diciembre del 2019.



Abanto Díaz Sheyla Karin

DNI: 70224324

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Método	10
2.1. Tipo y diseño de investigación	10
2.2. Operacionalización de variables	10
2.3. Población y muestra	13
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
2.5. Procedimiento	14
2.6. Método de análisis de datos	14
2.7. Aspectos éticos	15
III. Resultados	15
IV. Discusión	19
V. Conclusiones	21
VI. Recomendaciones	22
Referencias	23
Anexos	26

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar el efecto del estrés laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de áreas administrativas del Hospital Tomas Lafora. El diseño de investigación fue transversal no experimental, con un alcance descriptivo. La población y muestra fue de 33 colaboradores de las cinco áreas administrativas, las cuales son estadística, economía, recursos humanos, logística y dirección. Los instrumentos que se utilizaron fueron dos encuestas para ambas variables. En los resultados se determinó que el estrés agudo existe en un nivel moderado alto, dado a que también se muestra un nivel moderado de compromiso, se concluyó que en el Hospital Tomas Lafora si existe efecto del estrés laboral en el compromiso organizacional. Para finalizar se mostró que para la variable estrés laboral, existe un porcentaje en un nivel moderado y bajo tanto para la dimensión de estrés agudo episódico y para la dimensión del estrés crónico.

Palabras clave: estrés laboral, compromiso organizacional, colaboradores.

Abstract

The objective of this research was to determine the effect of work stress on the organizational commitment of employees in the administrative areas of the Tomás Lafora Hospital. The type of research was non-experimental transversal, with a descriptive scope. The population and sample was of 33 collaborators of the five administrative areas, the statistics of son, economy, human resources, logistics and direction. The instruments that were used were two surveys for both variables. In the results it was determined that acute stress exists at a moderate high level, since a moderate level of commitment is also shown, it was concluded at the Tomás Lafora Hospital if there is an effect of work stress on organizational commitment. Finally, it is specified that for the variable occupational stress, there is a percentage at a moderate and low level for both the episodic acute stress dimension and the chronic stress dimension.

Keywords: work stress, organizational commitment, collaborators.

I. Introducción

El estrés laboral es una situación que está siendo muy notoria hoy en día, y está afectando principalmente a la mayoría de personas en el entorno laboral, es por esa razón que los colaboradores no llevan a cabo la realización de su trabajo en forma correcta.

Las duras exigencias que el trabajo laboral que se realiza día a día, lleva a que la persona muestre un conjunto de emociones de forma negativa, lo cual va afectando con el tiempo su salud, dado que pueden surgir distintas enfermedades en el trabajador, impidiéndole que estos se comprometan en realizar sus labores correctamente, ya que la tensión que sienten les afecta y les resulta difícil de superar.

Reza (2018), El problema del estrés puede ser producido por la índole del trabajo, lo cual se está presentando a nivel mundial, debido a que los colaboradores se exigen demasiado a sí mismos, con la finalidad de realizar un excelente trabajo usualmente descuidan su salud.

En las organizaciones de salud como son los hospitales, específicamente en las áreas como estadística, economía, recursos humanos, logística y dirección, se genera un entorno de estrés, originado por la sobrecarga laboral.

En cuanto al compromiso, debe de surgir en cada trabajador porque así se generará un buen funcionamiento en la organización, generando aparte de los colaboradores ideas innovadoras y eficiencia en su labor puesto que así demuestran que están de acuerdo con los objetivos de la empresa y muestran su compromiso.

En el hospital Tomas Lafora se trabaja en un ambiente estresante y esto se desarrolla por la cantidad de trabajo que tienen constantemente; el movimiento de trabajo que se genera dentro del hospital es excesivo, por tal razón en algunas oportunidades los trabajadores, desean pedir permiso a menudo para faltar al centro de labores.

En la actualidad se necesita que cada colaborador de las áreas administrativas del Hospital Tomas Lafora tengan las ganas de hacer bien su trabajo, generar actitudes en donde demuestren su satisfacción y orgullo de ser parte de la organización.

Así mismo, se ha optado llevar a cabo esta problemática para poder brindar una solución, creando así diversas estrategias y capacitaciones para enfrentar el estrés y así evitar que el personal no pueda caer en ese tipo de problema.

Entre los antecedentes encontrados se plasma a Pérez (2013), el cual elaboró un estudio nombrado: “Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público”. Analiza si existe correlación entre las variables estudiadas. Usó un tipo de estudio descriptivo, trasnversal - cuasi experimental. Tuvo una población de 72 personas entre enfermeros y médicos. Como resultado se encontró una correlación del compromiso normativo, la capacitación y el desempeño de los trabajadores, y una relación negativa del compromiso, la calidad técnica y las aptitudes.

Reza (2018), en la tesis nombrada “El Estrés laboral y su influencia en el compromiso organizacional del personal de planta del consorcio ABRUS - HAVOC, Ecuador en el año 2017” Analiza en su investigación, la influencia que ocasiona el estrés laboral dentro del compromiso organizacional. Usando diseño no experimental correlacional causal. Teniendo una población de 40 personas de la planta. El autor concluyó que en los trabajadores no se muestran altos niveles de estrés laboral, por otro lado, el compromiso organizacional se ubicó en un nivel promedio, desarrollándose una propuesta de mejora.

Montenegro y Rivera (2018), “Estrés laboral y compromiso organizacional de los colaboradores de las Áreas Administrativas del hospital regional Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote – 2018” Determinó la relación entre el estrés y el compromiso de los trabajadores del hospital de la región Eleazar Guzman Barrón. Usando un diseño correlacional transversal, no experimental. La población estudiada fueron 180 colaboradores de las Áreas administrativas, aplicando una encuesta para obtener resultados, en el cual concluyó que existe una correlación alta positiva entre las variables.

Miranda (2016), en la tesis titulada “ El estrés laboral y su efecto en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Poder judicial sede Moyobamba – periodo 2016” tiene como objetivo comprender el efecto que tiene el estrés en el desempeño de los colaboradores del poder judicial de Moyobamba, con una investigación correlacional descriptiva. Tuvo una muestra de 38 colaboradores, usando como técnica, la encuesta para la recopilación de los datos, en donde el

resultado fue que el estrés laboral si tiene efecto significativo en el desempeño laboral del Poder Judicial.

Ochante, Pimentel y Tello (2018), “Estrés laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar en el servicio de pediatría en un hospital nacional, Lima 2017-2018”. Tiene como meta hallar el grado de relación del estrés de la enfermera y la calidad de atención percibido por los familiares en la asistencia de pediatría en un hospital de Lima. Usó una investigación con un diseño no experimental y estudio descriptivo. Su población está constituido por 30 enfermeras y 57 padres de los niños que se encuentran hospitalizados dentro de la entidad. Se concluyó que el grado de relación del estrés laboral de la enfermera y calidad de atención percibido por el familiar se encuentra en un nivel medio.

Escudero (2017) en su investigación titulada “Compromiso organizacional y estrés laboral de los colaboradores de la unidad de gestion educativa local N° 3 Trujillo, año 2017” determinó la relación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral, con una población de 50 trabajadores, siendo esta una investigación con un diseño de estudio no experimental - transversal, y concluye que existe relación entre las dos variables estudiadas.

Changoluisa (2012) “Como el estrés laboral afecta en el rendimiento de los servidores de la Dirección General de Aviación civil”, usó una investigación no experimental por que en el transcurso de investigación no se pueden manipular las variables, en donde aplica una tecnica de estudio de observación para poder reunir informacion sobre el nivel que afecta y como esta puede llegar a influir en el rendimiento del trabajo. Concluye así que el estrés laboral si puede afectar en la forma en que rinden los servidores de la dirección General donde la mayor afectación se encuentra centrada en el estrés agudo y estrés agudo episódico.

Vargas (2017), “Grado de compromiso organizacional según el modelo de Meyer y Allen en los médicos residentes del hospital regional docente de Las Mercedes, Chiclayo 2015” En la investigación se tiene como meta, hallar el grado del compromiso organizacional de los médicos que residen en el Hospital de Chiclayo 2015. Tiene un diseño descriptivo, no experimental, con una población formada por 28 médicos divididos por especialidad brindada por el MINSA. Como instrumento se utilizó la encuesta. Concluye que el nivel de compromiso organizacional de los

médicos es alto y que las dimensiones como el estado civil, el género, y la edad también tienen influencia en el nivel de compromiso organizacional.

Pompilla (2017), “Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana, 2017” Su meta es hallar la relación existente entre el estrés laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de un Contact Center de Lima. Tuvo como muestra a 200 trabajadores entre mujeres y hombres. Usando como instrumento la encuesta. Cuyos resultados presentan que hay una relación significativa directa y baja positiva, entre los resultados del estrés y el compromiso, se quiere decir que a mayor estrés será menor el compromiso.

En cuanto a las definiciones, el estrés es una angustia causada por situaciones de tensión que provocan trastornos psicológicos a veces graves (Real Academia Española, 2012).

Rodríguez Gama (2013) explica que el estrés laboral es agarrado de la ingeniería, que describe a este como la fortaleza que tienen los materiales que se usan en una construcción. Describe la presión que puede resistir una estructura sin llegar a quebrarse.

Cardin, Cordioli, Eli, Gomes, y Garcia (2019) explican que los profesionales son susceptibles al estrés laboral, por los riesgos psicológicos, físicos y sociales en el centro de trabajo, definiendo así el estrés a partir del modelo interaccionista en donde se considera una relación entre el colaborador y el entorno como responsables del problema.

Blanco (2003) conceptualiza el estrés laboral como la cuestión psicológica y fisiológica de conducta de las personas que pertenecen a una organización que intentan adaptarse a presiones externas e internas, esto se da cuando hay un desorden entre la persona, su centro de labor y la tarea a desempeñar, cuando un colaborador comprende que dispone de recursos escasos para afrontar esta problemática en la organización.

OIT (2016) El estrés es un efecto físico sensitivo a un daño que se ha ocasionado por una inestabilidad entre las obligaciones, bienes, y talento distinguido de una persona para actuar frente a dichas situaciones. En cuanto al estrés laboral se determina por la causante laboral y las relaciones laborales y tienen validez cuando las peticiones del lugar del trabajo no se relacionan con el colaborador o exceden de las capacidades.

Según la Sociedad Española para el estudio del estrés y la ansiedad, habla que a lo largo de los días podemos sobrellevar estrés sin resultados que sean negativos, incluso puede beneficiar el crecimiento de la autoestima, al poder superar las metas determinadas. Sin embargo comienza a ser negativo cuando la energía gastada no se recupera.

Del Hoyo Delgado (2014) e Izquierdo (2018) proponen como parte del estrés, las causas o mejor llamados, estresores. Cualquier cosa puede volverse en un estresor, uno de ellos se puede acertar que algunas eventualidades externas tienen mayor posibilidad de actuar como estresores que otras.

Cada estresor es ambiental, en la dirección del que son parte, del medio en el que nos rodea, algunos factores del ámbito laboral son psicológicos, físicos y sociológicos. Se puede dividir en 3 ejemplos: Estresor del ambiente real: iluminación, ruido, ambiente impuro (contaminado), estresor del contenido de la tarea: carga de problemas del trabajo y el estresor enlazado a la organización: horario laboral, cultura en el trabajo.

Con relación al estrés laboral Martinez (2004) explica que existe tipos de estrés laboral que se pueden dar en las empresas al igual que Miller y Smith (2019) en donde proponen distintas dimensiones del estrés laboral las cuales son:

Para empezar el estrés agudo: Es una manera de estrés más usual, esto se manifiesta en las obligaciones e intimidaciones laborales del presente y las obligaciones e intimidaciones laborales de un futuro. Cuando es demasiado resulta agotador, gran número de colaboradores admiten los síntomas del estrés agudo, porque es a un corto tiempo y no se tiene el tiempo conveniente para ocasionar daños significativos. Sus síntomas pueden ser: Dolor de cabeza, problemas de tendones, dolor de mandíbula, dolor de espalda, problemas estomacales o problemas intestinales como la acidez, transpiración de las manos, mareos, dolor de pecho, migrañas.

En cuanto al estrés agudo episódico: por este lado se encuentran los colaboradores que tienen estrés con frecuencias, los cuales llevan una vida menos organizada, que siempre están apuradas, pero tienden a tardar en llegar a un lugar. Son los colaboradores que tienen demasiadas responsabilidades y no se permiten organizarse con la abundancia de exigencias que tienen en su centro de labor.

Aquellas personas tienden a tener mal humor, ser ansiosos y están muy tensos, se suelen describir como individuos con demasiado nerviosismo ya que siempre están apuradas y distraídas.

Para finalizar el estrés crónico: este modelo de estrés es agotador ya que debilita a los colaboradores día a día, lo cual arruina la mente, el cuerpo y la vida en sí. Existe también el estrés de la falta de dinero, las familias separadas, un trabajo infeliz o una carrera que se rechaza. Esto aparece cuando el individuo jamás encuentra otra opción a una situación enervante. Algunos tipos de estrés crónicos surgen de sucesos traumáticos de la infancia que se interiorizan y siguen presentándose con frecuencia.

NIOSH (2008) comenta que el peor aspecto del estrés es que los colaboradores se adaptan a él, y se ignora que está allí. El estrés grave que es el crónico afecta a través de la crueldad, el ataque al corazón u otras enfermedades graves.

Vidal (2019) Revela algunos factores que modulan el estrés; ya que se encuentran pequeñas características individuales que puedes afectar al colaborador y que se vuelva vulnerable al estrés laboral o en forma contraria afronte con satisfacción las situaciones estresantes y sus efectos.

Uno de los factores es el patrón de comportamiento Tipo A o Tipo B; el comportamiento Tipo A esta más enlazada con el estrés laboral, son los colaboradores que sobresalen por su falta de paciencia, esfuerzo por alcanzar sus metas, el interés desmedido por la superioridad, competitividad excesiva con su labor. Por el contrario, los colaboradores que tienen el comportamiento Tipo B pueden demostrar el mismo apego por el éxito y el mismo grado de propósitos y logros que los del comportamiento del Tipo A, pero no llegan al grado elevado de estrés que puedan ser dañino para la salud. Esto se trata de la forma de comportarse de los colaboradores frente a las situaciones estresantes

El segundo factor es el locus de control; se dividen en acciones propias (locus interno) y fuerzas externas (locus externo), siendo así que las acciones propias admiten que las decisiones que toman afectan en el ámbito y limitan sus resultados, sobrellevando la situación, buscando soluciones y así experimentan menos estrés; en cuanto a las fuerzas externas como son las decisiones de los demás, son los que dominan los sucesos significativos, por eso se sienten poco incitados a sobrellevar la situación.

Luego los estilos de afrontamiento; son las decisiones precisas del colaborador para accionar frente a las situaciones que se vuelven estresantes, los estilos son: el intento de evitar las situaciones estresantes, tomar como amenazas las situaciones confusas, auto culparse de lo que pasa, sobrellevar las situaciones de una manera impulsiva.

Por último, la introversión - extroversión; los colaboradores introvertidos suelen responder de una forma negativa y pasan por una alta tensión frente a una situación de conflictos que las extrovertidas, porque estas tienen la capacidad de mostrar sus emociones de un modo positivo y aceptando el apoyo de su entorno.

La segunda variable es el compromiso organizacional según Dávila y Troncoso (2018) determinan la importancia de contar con colaboradores que se comprometen con la empresa por que eventualmente pueden mejorar su desempeño, asegurar su lealtad, permanencia, disminuyendo significativamente la insatisfacción, el ausentismo y la desmotivación de los colaboradores.

Los autores Neves, Graveto, Rodriguez, Maroco, y Parreira (2018) explican que en el ambito organizacional, el compromiso se construye relacionandose con un estado psicologico relacionado con una conexión afectiva entre la organización y el trabajador.

En lo que concierne al compromiso organizacional AADAC (2011) lo define como una circunstancia en donde el colaborador se siente identificado con una entidad, específicamente en sus metas, para conservar dentro de la organización. Esto significa que el colaborador se debe de identificar con su trabajo, tanto así que se crea una compresión y sentimiento del pasado y presente de la empresa.

Entonces se explica que los motivos porque el compromiso es importante en una empresa es que; aumenta el gusto en el trabajo, facilitando mayor productividad.

Peña, Diaz, Chávez y Sanchez (2016) explican que el compromiso organizacional puede crecer con sesiones en donde se establezcan los objetivos en los que los colaboradores puedan participar, capacitaciones de los colaboradores sobre la manera de crear planes en donde sean más efectivos y brindando los materiales que son necesarios para la elaboración de la tarea.

Por otro lado, Vargas (2017) cito a Meyer y Allen; en donde muestra que el compromiso de organizaciones se puede dividir en tres dimensiones, cada dimensión puede ser empleado para reconocer un perfil de compromiso en el colaborador.

Para empezar la primera dimensión es el compromiso afectivo el cual se enfoca en vínculos sentimentales que los colaboradores unen con la entidad, esto evidencia el apego, al darse cuenta de la complacencia de sus necesidades y lo que se esperan si se cumplen, les agrada su estancia dentro de la entidad, sintiéndose orgullosos de pertenecer a ella, sus variables son: los aspectos personales de los colaboradores, particularidades, distribución y orden de la organización, costumbres en el trabajo (competencia y bienestar).

Los autores Odoardi, Battistelli, Montani, y Peiró (2019) explicaron que los resultados del análisis de modelos jerárquicos lineales señalaron que el vínculo del compromiso afectivo organizacional y la innovación de los colaboradores era más resistente cuando era alto el nivel de liderazgo participativo.

En cuanto a la segunda dimensión es el compromiso de continuidad el cual se enfoca en el reconocimiento del colaborador con relación a las limitadas oportunidades de hallar otro trabajo, si es que tomara la decisión renunciar a la entidad. Sintiéndose así vinculado a la entidad por que ha puesto todo su tiempo, esfuerzo y dinero y si renuncia implicaría perderlo todo, es así como aumenta su apego con la empresa, sus variables son: las inversiones realizadas por el colaborador como el afán que aplica a su labor y el tiempo.

Para terminar, la tercera dimensión es el compromiso normativo el cual se enfoca en el colaborador que encuentra convicción de la fidelidad a la entidad en sentido ético, de cierta manera como para obtener algunas prestaciones, en este compromiso se da una fuerte emoción de continuar en la organización, como resultado de mostrar una impresión de deuda hacia la entidad por haberle brindado una oportunidad de volver parte de su organización al colaborador, sus variables son: aspectos de socialización de la organización, familia, cultura de la entidad realizada en el colaborador.

Siguiente a estas dimensiones se tiene los comportamientos del centro de labores, ciudadanía organizacional, rotación y ausentismo del colaborador.

Finalmente, el compromiso organizacional se basa en aquella actitud de los colaboradores por las cuales muestran su satisfacción al ser parte de la entidad y el orgullo de pertenecer en ella.

Se formula el problema en la siguiente pregunta: ¿Cuál es el efecto del estrés laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de áreas administrativas del Hospital Tomas Lafora, Guadalupe – 2019?

Para la justificación se toma en cuenta: Teórico; En esta investigación se determinó cuál es el efecto del estrés laboral en el compromiso organizacional de las áreas administrativas del Hospital Tomas Lafora, estudiando las dimensiones de cada variable.

Metodológico; se utilizó instrumentos y técnicas que llevó a determinar el efecto entre las variables, lo cual conlleva a una investigación descriptiva, esto ayudará a describir las características de los 33 colaboradores.

Práctico; se realizó la aplicación de los instrumentos el cual plasmó un resultado, y depende al resultado obtenido, se tomarán medidas para la mejora de las áreas administrativas del hospital Tomas Lafora.

No obstante, el objetivo general se basa en Determinar el efecto del Estrés Laboral en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de Áreas Administrativas del Hospital Tomas Lafora, Guadalupe – 2019.

Por consiguiente, se tiene los objetivos específicos los cuales son:

Determinar el Nivel de Estrés Agudo en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de Áreas Administrativas del Hospital Tomas Lafora, Guadalupe – 2019.

Determinar el Nivel de Estrés Agudo Episódico en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de Áreas Administrativas del Hospital Tomas Lafora, Guadalupe – 2019.

Determinar el Nivel de Estrés Crónico en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de Áreas Administrativas del Hospital Tomas Lafora, Guadalupe – 2019.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Tiene un tipo de estudio de alcance descriptivo, porque se explica las situaciones predominantes que hacen que el estrés laboral tenga un efecto en el compromiso organizacional.

2.1.2. Diseño de investigación

Diseño de estudio es no experimental y de acuerdo al tiempo es transversal por lo que se elaboró una sola recolección de información, es descriptivo.

2.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Estrés Laboral

Variable 2: Compromiso Organizacional

Tabla 2.1

Operacionalización de la variable Estrés Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrés Laboral	Blanco(2003) describe al estrés laboral como la cuestión psicológica y fisiológica de conducta de las personas que pertenecen a una organización que intentan adaptarse a presiones externas e internas, esto se da cuando hay un desorden entre la persona, su centro de labor y la tarea a desempeñar, cuando un colaborador comprende que dispone de recursos escasos para afrontar esta problemática en la organización.	Se aplicó una encuesta a los colaboradores de las áreas administrativa del Hospital Tomas Lafora, Guadalupe-2019	Estrés Agudo	Nivel de exigencia en el trabajo	Ordinal
				Tipos de problemas emocionales y físicos	
				Nivel de frecuencia de problemas	
			Estrés Agudo Episódico	Nivel de puntualidad en el trabajo	
				Nivel de responsabilidades en el trabajo	
				Tipos de problemas graves	
			Estrés Crónico	Nivel de ira	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2.2

Operacionalización de la variable Compromiso organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Compromiso Organizacional	Es una situación en donde un colaborador se siente identificado con una organización, específicamente en sus metas, para mantenerse dentro de la organización.	Se aplicó una encuesta a los colaboradores de las áreas administrativa del Hospital Tomas Lafora, Guadalupe-2019	Compromiso afectivo	Nivel de satisfacción Tipos de experiencias en el trabajo	Ordinal
			Compromiso de continuidad	Tipos de emociones hacia la organización Nivel de reconocimiento	
			Compromiso normativo	Socialización organizacional, familiar y cultural en la entidad	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

Se consideró al 100% (33) de los colaboradores administrativos del Hospital Tomas Lafora. Guadalupe – 2019.

La muestra considera a los 33 colaboradores de las cinco áreas administrativas del Hospital Tomas Lafora. Guadalupe – 2019.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica:

- Encuesta, se utilizó para poder identificar cuál es el efecto que produce el estrés laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores administrativos del Hospital Tomas Lafora, Guadalupe – 2019.

Instrumento:

- Cuestionario, se usó para medir ambas variables y se aplicará a los 33 colaboradores de las áreas administrativas del Hospital Tomas Lafora, Guadalupe – 2019, usando la escala de Likert. (ANEXO 3)

Tabla 2.3

Técnica e instrumento:

Variable	Técnica	Instrumento	Informante
Variable 1 Estrés Laboral	Encuesta	Cuestionario	Colaboradores administrativos
Variable 2 Compromiso organizacional	Encuesta	Cuestionario	Colaboradores administrativos

Fuente: Elaboración propia

Validez:

Porras y Gil (2011) La validez no se puede desarrollar mediante un argumento estadístico o matemático, se debe elaborar mediante un estudio de contenido de los ítems. (ANEXO 5)

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento elaborado se obtuvo el valor de 0.819 del alfa de cronbach el cual demuestra que el instrumento es confiable y adecuado para evaluar el efecto del estrés laboral en el compromiso organizacional. (ANEXO 6)

2.5. Procedimiento

En primer lugar, se pidió el permiso del hospital con el director a través de un documento informativo el cual se visó por parte de la entidad.

Luego se requirió el apoyo a 33 colaboradores de las áreas administrativas, el instrumento se aplicó durante la jornada de trabajo. Llevándose a cabo la aplicación de la encuesta en el mes de Setiembre del 2019 y poder así saber cuál es el efecto que ocasiona el estrés laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de áreas administrativas del Hospital Tomas Lafora. (ANEXO 2)

2.6. Método de análisis de datos

Se utilizó el cuestionario como instrumento para que se realice un análisis de los datos recolectados del grupo de estudio a evaluar. Para contar con valores estadísticos que permiten tener un análisis objetivo se tiene el apoyo del programa de Microsoft Excel para trabajar la validación de la encuesta.

Para poder analizar los resultados se dividió en niveles bajo, moderado y alto tanto para el estrés laboral y el compromiso organizacional. Ambas variables se dividieron en tres niveles porque es mejor evaluar en una escala en donde se extiende desde un extremo a través de un punto neutro hasta el extremo opuesto, en donde el colaborador podrá decidirse por uno de los dos niveles o mantenerse en un punto neutro. Es decir, los que se encuentren en el nivel bajo, quiere explicar que no se muestra efecto del estrés laboral en el compromiso organizacional, en cuanto al nivel alto explica que se tiene un efecto fuerte de una variable en otra, por ultimo si está en el nivel moderado muestra que el estrés laboral está afectando

en el compromiso de la organización, se usa también una codificación numérica que le da valor numérico para las actitudes.

2.7. Aspectos éticos

Se tuvo presentes principios éticos por que las reglas y normas son los que forman a un buen ser humano, para la realización del proyecto se necesita la honestidad para poder ejecutar el estudio pudiendo obtener una información confiable y veraz.

III. Resultados

Tabla 3.1

Efecto del estrés laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de Áreas Administrativas del Hospital Tomas Lafora, Guadalupe – 2019.

Compromiso organizacional	Estrés laboral			
	Bajo	Moderado	Alto	
Bajo	1 (3%)	--	--	1 (3%)
Moderado	1 (3%)	31 (94%)	--	32 (97%)
Alto	--	--	--	--
	2 (6%)	31 (94%)	0	33 (100%)

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3.1 el 94% de los colaboradores administrativos del Hospital Tomas Lafora tienen un nivel de estrés laboral moderado en cuanto al nivel bajo encontramos un 6% y se obtuvo un 0.0% en el nivel alto, esto se debe a que el colaborador puede tener tanto estrés agudo, estrés agudo episódico o estrés crónico.

Dentro del compromiso organizacional encontramos un nivel moderado del 97%, un nivel bajo del 3% y no se encuentra un nivel bajo lo que quiere decir que el colaborador puede tener el compromiso afectivo, de continuidad o normativo.

Tabla 3.2

Nivel de Estrés Agudo en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de Áreas Administrativas del Hospital Tomas Lafora, Guadalupe – 2019.

Compromiso organizacional	Estrés Agudo			
	Bajo	Moderado	Alto	
Bajo	8 (24%)	--	--	8 (24%)
Moderado	1 (3%)	22 (67%)	--	23 (70%)
Alto	--	--	2 (6%)	2 (6%)
	9 (27%)	22 (67%)	2 (6%)	33 (100%)

Fuente: Elaboración propia

El 67% de los colaboradores administrativos del Hospital Tomas Lafora tienen un nivel de estrés agudo moderado, el 27% lo encontramos en un nivel bajo y en el nivel alto un 6% esto se debe a que el colaborador puede tener tipos de problemas emocionales y físicos o una fuerte exigencia en el trabajo, cabe resaltar que es el único estrés que se encuentra un porcentaje en el nivel alto.

Dentro del compromiso organizacional encontramos un nivel moderado del 70% y un nivel bajo del 24% lo que quiere decir que el colaborador puede tener el compromiso afectivo, de continuidad o normativo.

Tabla 3.3

Nivel de Estrés Agudo Episódico en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de Áreas Administrativas del Hospital Tomas Lafora, Guadalupe – 2019.

Compromiso organizacional	Estrés Agudo Episódico			
	Bajo	Moderado	Alto	
Bajo	11 (33%)	--	--	11 (33%)
Moderado	1 (3%)	21 (64%)	--	22 (67%)
Alto	--	--	--	--
	12 (36%)	21 (64%)	--	33 (100%)

Fuente: Elaboración propia

El 64% de los colaboradores administrativos del Hospital Tomas Lafora tienen un nivel de estrés agudo episódico moderado y en el nivel bajo encontramos un 36% no se tiene un nivel alto, esto se debe a que el colaborador puede tener una frecuencia de problemas, una mala puntualidad o fuertes responsabilidades en su centro de trabajo.

Dentro del compromiso organizacional encontramos un nivel moderado del 67% y un nivel bajo del 33% lo que quiere decir que el colaborador puede tener el compromiso afectivo, de continuidad o normativo.

Tabla 3.4

Nivel de Estrés Crónico en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de Áreas Administrativas del Hospital Tomas Lafora, Guadalupe – 2019.

Compromiso organizacional	Estrés Crónico			
	Bajo	Moderado	Alto	
Bajo	24 (73%)	--	--	24 (73%)
Moderado	1 (3%)	8 (24%)	--	9 (27%)
Alto	--	--	--	--
	25 (76%)	8 (24%)	--	33 (100%)

Fuente: Elaboración propia

El 73% de los colaboradores administrativos del Hospital Tomas Lafora tienen un nivel de estrés crónico bajo y en el nivel moderado encontramos un 24% no se tiene un nivel alto, esto se debe a que el colaborador puede tener tipos de problemas graves e incluso adolecer de mal humor, tensiones o cansancio extremo.

Dentro del compromiso organizacional encontramos un nivel bajo del 73% y un nivel moderado del 27% lo que quiere decir que el colaborador puede tener el compromiso afectivo, de continuidad o normativo.

Tabla 3.5

Compromiso organizacional de los colaboradores de Áreas Administrativas del Hospital Tomas Lafora, Guadalupe – 2019.

Niveles del compromiso organizacional	Nº	%
bajo	7	21%
moderado	26	79%
alto	0	0%
TOTAL	33	100%

Fuente: Elaboración propia

Se muestra en la tabla 3.5 los niveles de compromiso organizacional de los colaboradores administrativos del Hospital Tomas Lafora en donde de los 33 colaboradores encuestados, se muestra que el 79% tiene un nivel de compromiso moderado y el 21% tiene un nivel bajo esto es cuando se presenta en los colaboradores un compromiso tipo afectivo, de continuidad o normativo.

Tabla 3.6.

Dimensiones del compromiso organizacional de los colaboradores de Áreas Administrativas del Hospital Tomas Lafora, Guadalupe – 2019.

Nivel de Dimensiones del compromiso		nº	%
Afectivo	Bajo	3	9%
	Moderado	30	91%
	Alto	0	0%
	Total	33	100%
Continuidad	Bajo	11	33%
	Moderado	22	67%
	Alto	0	0%
	Total	33	100%
Normativo	Bajo	13	39%
	Moderado	20	61%
	Alto	0	0%
	Total	33	100%

Fuente: Elaboración propia

De todos los colaboradores encuestados, se detalla los resultados de las dimensiones del compromiso de una organización en donde se observa un 91%, que es un nivel moderado, pertenece a la dimensión de compromiso afectivo, el 67% en el nivel moderado corresponde al compromiso de continuidad, y el 61% en el nivel moderado pertenece al compromiso normativo.

IV. Discusión

Se analizan las variables estrés laboral y compromiso organizacional de los colaboradores de áreas administrativas del Hospital Tomas Lafora de Guadalupe, para ello se discuten los datos estadísticos obtenidos en relación a los objetivos formulados en la investigación, teniendo en cuenta en relación a las variables que Miller y Smith explican que el estrés laboral muestra un efecto en la persona en cuanto a su salud y en base a los resultados esto causa un nivel moderado bajo del compromiso organizacional. El objetivo general es: Determinar el efecto del estrés laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de áreas administrativas del Hospital, de todos los colaboradores encuestados, se observa que un 94% se encuentran en un nivel moderado en cuanto al efecto del estrés laboral esto se debe a que el colaborador cuenta con estrés agudo, agudo episódico y estrés crónico, y el compromiso organizacional se encuentra un nivel moderado del 97% lo cual explica que el colaborador puede tener el compromiso afectivo, de continuidad o normativo, entonces es posible concordar con Reza (2018) que en su investigación estudió la influencia que ocasiona el estrés laboral dentro del compromiso organizacional concluyendo que los trabajadores no muestran niveles altos de estrés, por otro lado, el compromiso organizacional se ubicó en un nivel promedio. Lo cual refuerza el resultado de esta investigación en la que se muestra que el estrés laboral dentro de las áreas administrativas no se sitúa en el nivel alto, y el compromiso organizacional se encuentra en un nivel moderado.

Además, en relación al objetivo específico: Determinar el Nivel de Estrés Agudo en el Compromiso Organizacional de los colaboradores, se tiene, un 6% en el nivel alto en lo que respecta al estrés agudo el cual quiere decir que es la única dimensión que se encuentra en el nivel alto, esto se ocasiona por que los colaboradores tienden a sobrecargarse de trabajo o adolecer de dolores de cabeza, lo cual disminuye el compromiso organizacional por lo tanto se puede estar de acuerdo con Changohuisa (2012) ya que en su investigación de Cómo el estrés laboral afecta en el rendimiento de los servidores de la Dirección General, en donde aplica una técnica de estudio de observación para poder reunir información, muestra en sus resultados que el estrés laboral si afecta en la forma en que rinden los servidores donde la mayor afectación se encuentra centrada en el estrés agudo, es decir que fortalece el resultado obtenido en la investigación.

Del mismo modo en el objetivo específico: Determinar el Nivel de Estrés Agudo Episódico en el Compromiso Organizacional de los colaboradores, se demostró que el porcentaje más alto fue de 64% siendo un nivel moderado, y el compromiso organizacional se encontró en el nivel moderado con un 67% donde no tiene un nivel alto dentro del Hospital, así mismo Montero y Rivera (2018) en su tesis estrés laboral y compromiso organizacional de los colaboradores administrativos del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, explica en una parte de tu investigación que el estrés agudo episódico es el que tiene también posibilidad de presentarse de manera moderada en los colaboradores del Hospital, concluyendo que si existe una correlación alta positiva entre ambas variables.

En cuanto al objetivo específico: Determinar el Nivel de Estrés Crónico en el Compromiso Organizacional de los colaboradores, se obtuvo el porcentaje más alto de 76% en un nivel bajo, un 24% en el nivel moderado y no tiene un nivel alto lo cual coincide con Changohuisa (2012) ya que en su investigación de Como el estrés laboral afecta en el rendimiento de los servidores de la Dirección General, en donde concluye que el estrés si afecta en la forma en que rinden los servidores de la dirección General, explica que el estrés crónico no afecta en el colaborador de una manera grave, consolidando tambien el resultado obtenido del analisis.

Esta discusión de resultados concluye que el estrés laboral tiene un efecto moderado en el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de áreas administrativas del Hospital Lafora de la ciudad de Guadalupe.

V. Conclusiones

1. En esta investigación se pudo determinar que los colaboradores de áreas administrativas del Hospital Tomas Lafora de Guadalupe, en el año 2019, muestran su nivel de estrés laboral que tiene un efecto moderado en el nivel de su compromiso organizacional, pues un 94% de los participantes demostraron tener este nivel (moderado), el cual indica que existe el estrés agudo en donde se ocasiona por el aceleramiento del cumplimiento del trabajo, el estrés agudo episódico el cual se ocasiona por la frecuencia de problemas en distintos ámbitos y el estrés crónico que es en donde se encuentra el agotamiento extremo.
2. Se pudo determinar que existe un nivel significativo del estrés agudo en el compromiso organizacional de los colaboradores de áreas administrativas de la entidad, puesto que es la única dimensión que cuenta con un nivel alto del 6% y el compromiso organizacional de los colaboradores se encuentra en un nivel moderado, esto quiere decir que los colaboradores tienen exigencia en el trabajo, en donde se sobrecargan y apresuran constantemente sus labores, además aparecen problemas emocionales y físicos, en los cuales presentan dolores de cabeza o dolores musculares.
3. Se determinó que existe un nivel moderado del estrés agudo episódico en el compromiso organizacional de los colaboradores de áreas administrativas del Hospital, puesto que cuenta con un nivel moderado del 64% y el compromiso organizacional que se encuentra también en un nivel moderado, en donde demuestra que los colaboradores no solo poseen problemas de distintos ámbitos frecuentemente y se hacen responsables de problemas que no tienen nada que ver con el trabajo de su área, sino que también puede ser imposible conciliar el sueño.
4. En esta investigación se pudo determinar que existe un nivel bajo del estrés crónico en el compromiso organizacional de los colaboradores de áreas administrativas del Hospital Tomas Lafora de Guadalupe, puesto que cuenta con un nivel bajo del 76%. y el compromiso organizacional de los colaboradores se encuentra en un nivel moderado, es decir que en esta dimensión (estrés crónico) es la que menos afecta en el compromiso organizacional, pero se indica que los que llegan a tener este tipo de estrés tienen problemas graves en donde se presenta la sensación de cansancio extremo e incluso adolecer de respiración entrecortada, por otro lado son capaces de exteriorizar la ira, en el cual se sufre de mal humor y tienen una tentación fuerte de no realizar sus labores.

VI. Recomendaciones

1. Se recomienda al hospital Tomas Lafora de la ciudad de Guadalupe, realizar las acciones pertinentes y necesarias para desarrollar talleres de capacitación para el buen manejo del estrés laboral en todas las áreas administrativas, para mejorar el nivel institucional de compromiso organizacional, incluso se puede utilizar los instrumentos de esta investigación para medir, periódicamente, el efecto del estrés laboral en el compromiso organizacional de la institución, ya que fueron validados pertinentemente y presentan un nivel aceptable de confiabilidad.
2. Aplicar talleres de intervención psicopedagógica laboral y deportiva en donde los trabajadores puedan cambiar su perspectiva del trabajo conjunto con ejercicios para que aumenten la energía y disminuyan la tensión para incentivar el buen manejo del estrés agudo en donde se pueda disminuir las sensaciones del colaborador en cuanto a las exigencias en su trabajo y los problemas personales.
3. Aplicar estrategias de trabajo motivadoras para disminuir el estrés agudo episódico, en donde se centren en el cómo combatir los problemas de cada colaborador y para que las responsabilidades en el trabajo se distribuyan de manera de que no se acumule en una sola persona.
4. Realizar grupos de apoyo en el cual expresen como se sienten, para combatir el estrés crónico, también se puede indicar que cada trabajador se reúna con una persona experta en psicología para que pueda ser aconsejado en cuanto a los problemas graves que tenga como la sensación de cansancio extremo y evitar que adolezcan de mal humor.

Referencias

- (AADAC), A. d. (2011). Estres laboral y compromiso de la empresa. *docsity*, 3-21.
- (NIOSH), I. N. (Julio de 2008). *Centros para el control y la prevención de enfermedades*.
Obtenido de https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/2008-136_sp/default.html
- Blanco Guzmán, M. (Mayo de 2003). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008
- Cabrera Lazarini, J. J., & Urbiola Solis, A. E. (2012). Compromiso organizacional y estrés ocupacional: estudio de caso en una empresa de distribución y venta de gas lp en Costa Rica. *Gestión y estrategia*, 15-28.
- Cardin Cordioli, D., Cordioli Junior, J., Eli Gazetta, C., Gomes da Silva, A., & Garcia Lourencao, L. (21 de Octubre de 2019). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672019000601580&lang=es
- Changoluisa Caizaguano, D. (2012). *Como el estres laboral afecta en el rendimiento de los servidores de la dirección general de Aviación Civil*. Quito.
- Dávila Vera, M., & Troncoso Andersen, C. (diciembre de 2018). *Scielo*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300145&lang=es
- Del Hoyo Delgado, M. A. (2014). *Estrés Laboral*. Madrid: Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo.
- Escudero Jara, R. Y. (2017). *Compromiso organizacional y estres laboral de los colaboradores d ela Unidad de gestión educativa local N°3 de Trujillo, año 2017*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Griffiths, A., Cox, T., & Leka, S. (2004). *La Organizacion del trabajo y el estrés*. Francia: Organización Mundial de la salud.
- Izquierdo, R. (14 de Agosto de 2018). *EHORUS*. Obtenido de <https://ehorus.com/es/causas-del-estres-laboral/>
- Martinez Selva, J. M. (2004). *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Prentice Hall Times.
- Miller, L. H., & Dell Smith, A. (2019). *American Psychological Association*. Obtenido de <https://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos>

- Miranda Silva, A. (2016). *EL ESTRÉS LABORAL Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL PODER JUDICIAL*. Moyobamba.
- Montenegro Ayllón, A. P., & Rivera Vizquerra, G. C. (2018). *Estrés laboral y compromiso organizacional de los colaboradores de las Areas Administrativas del hospital regional Eleazar Guzman Barron, Nuevo Chimbote - 2018*. Obtenido de Repositorio digital institucional Universidad Cesar Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/26450>
- Neves, T., Graveto, J., Rodriguez, V., Maroco, J., & Parreira, P. (06 de septiembre de 2018). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692018000100345&lang=es
- Ochante Palomino, F., Pimentel Agurto, S. B., & Tello Salés, M. J. (2018). *Estres laboral de la enfermera y la calidad de atencion percibido por el familiar en el servicio de pediatria en un hospital nacional*. Lima.
- Odoardi, C., Battistelli, A., Montani, F., & Peiró, J. (2019). *Scielo*. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622019000200007&lang=es
- OIT. (2016). *Estres Laboral*. Ginebra: Organizacion Internacional del Trabajo.
- Peña Cárdenas, M. C., Díaz Díaz, G., Chávez Macías, A. G., & Sánchez Esparza, C. E. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internascional Administración & Finanzas IBFR*, 95-105.
- Pérez Martínez, C. B. (2013). *Relacion del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público*. Monterrey.
- Pompilla Hullca, E. Y. (2017). *Estres Laboral y compromiso organnizacional en colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana, 2017*. Lima.
- Porras Pomares, B., & Gil Sopena, P. (2011). *Analisis de validez y fiabilidad del modelo de encuesta a los estudiantes para la evaluacion de la calidad de la docencia*. Real Académia Española. (2012). Obtenido de RAE: https://dle.rae.es/estrés?m=30_2
- Reza Queirola, M. A. (2018). *El estrés laboral y la influencia en el compromiso organizacional del personal de planta del consorcio Abrus - Havoc en el año 2017*. Quito.
- Reza, L. (2019). *EL STRESS LABORAL*. Mexico: Mc Graw Hill.

- Rodriguez Velasquez, A. (2017). *Respositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22094>
- Sociedad Española para el estudio de la ansiedad y el estrés SEAS*. (s.f.). Obtenido de <https://webs.ucm.es/info/seas/ta/>
- Ticona Benavente, Paucar Quispe, & Llerena Callata. (2010). NIVEL DE ESTRÉS Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA – UNSA AREQUIPA. *Enfermería Global*, 1-18.
- Vargas Pintado, K. (2017). *Grado de compromiso segun el modelo de Meyer y Allen en los medicos residentes del Hospital regional Docente Las Mercedes, Chilayo 2015*. Chiclayo: Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Vidal Lacosta, V. (2019). *Estres laboral: analisis y prevención*. Zaragoza: Prensa de la Universidad de Zaragoza.

Anexo 1 – Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	OPERACIONALIZACIÓN			METODOLOGÍA
		VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
¿Cuál es el efecto del Estrés Laboral en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de las Áreas Administrativas del Hospital Tomas Lafora, Guadalupe – 2019?	Determinar el efecto del Estrés Laboral en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de las Áreas Administrativas del Hospital Tomas Lafora, Guadalupe – 2019.	ESTRÉS LABORAL	Estrés Agudo	Nivel de exigencia en el trabajo	Tipo de investigación Descriptiva
				Tipos de problemas emocionales y físicos	
	Determinar el nivel de Estrés Agudo en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de las Áreas Administrativas del Hospital Tomas Lafora, Guadalupe – 2019.		Estrés Agudo Episódico	Nivel de frecuencia de problemas	Diseño de investigación transversal
				Nivel de puntualidad en el trabajo	
		Estrés Crónico		Nivel de responsabilidades en el trabajo	
				Tipos de problemas graves	
	Determinar el nivel de Estrés Agudo Episódico en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de las Áreas Administrativas del Hospital Tomas Lafora, Guadalupe – 2019.	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Compromiso Afectivo	Nivel de ira	Población-Muestra: 33 colaboradores
				Nivel de satisfacción	
			Compromiso de Continuidad	Tipos de experiencias en el trabajo	Técnica-instrumento: Encuesta - Cuestionario
				Tipos de emociones hacía la organización	
	Determinar el nivel de Estrés Crónico en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de las Áreas Administrativas del Hospital Tomas Lafora, Guadalupe – 2019.		Compromiso Normativo	Nivel de reconocimiento	
				Socialización organizacional, familiar y cultural en la entidad	

Anexo 2 – Consentimiento Informado

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

SOLICITO: INFORMACIÓN DEL PERSONAL
QUE LABORA EN LAS
ÁREAS ADMINISTRATIVAS.

DR. JAVIER CARRANZA PAREDES

DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DESALUD PACASMAYO

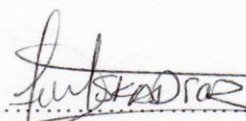
Yo, ABANTO DÍAZ SHEYLA KARIN, peruana, identificada con DNI N° 70224324, con domicilio en la Prolongación Ayacucho, pueblo joven San José, de la ciudad de Guadalupe; ante usted con el debido respeto me presento y digo:

Que, siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Carrera de **ADMINISTRACIÓN** de la Universidad “CESAR VALLEJO” y estando realizando mis prácticas en la Red de Salud Pacasmayo y por motivos de continuar con mi Proyecto de investigación; en la cual me solicitan la Información del personal que labora en las áreas administrativas, es que recurro a su digno despacho para solicitar, atendiendo a mi petición y ordene al ÁREA DE UTF-PERSONAL me conceda dicha información.

POR LO EXPUESTO:

Es justicia que espero alcanzar Señor Director.

Guadalupe, Junio del 2019


ABANTO DIAZ SHEYLA KARIN
70224324



Anexo 3 – Instrumento

CUESTIONARIO

ENCUESTA DEL ESTRÉS LABORAL	NUNCA 1	CASI NUNCA 2	A VECES 3	CASI SIEMPRE 4	SIEMPRE 5
Me sobrecargo de trabajo constantemente					
Apresuro mucho el cumplimiento de mi trabajo					
Tengo dolores de cabeza constantemente					
Adolezco de dolores musculares o tics nerviosos					
Tengo problemas de distintos ámbitos frecuentemente (por ejemplo en el trabajo o familiares)					
Me es imposible conciliar el sueño					
Soy puntual al llegar a mi centro de trabajo					
Me hago responsable de problemas que no tienen nada que ver con el trabajo de mi área					
Tengo agotamiento o sensación de cansancio exagerado					
Adolezco de respiración entrecortada o sensación de ahogo					
Adolezco de mal humor o sensación de tensión					
Tentaciones fuertes de no realizar mis labores					

ENCUESTA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL	NUNCA 1	CASI NUNCA 2	A VECES 3	CASI SIEMPRE 4	SIEMPRE 5
Me siento satisfecho de trabajar para esta organización.					
Disfruto venir a la oficina todos los días.					
Me siento comprometido de dar, en ocasiones, un esfuerzo adicional por el bien de la entidad.					
Me enorgullece hablar de la entidad con personas que son ajenas a ella.					
Creo que se me presentan pocas opciones de conseguir un trabajo igual, como para pensar en la posibilidad de abandonar esta entidad.					
Muchas cosas en mi vida se verían afectadas si decidiera abandonar ahora la entidad.					
La razón de seguir laborando en la entidad, es porque no hay otra empresa que iguale el sueldo y prestaciones que obtengo.					
La razón por la que sigo laborando en esta entidad es porque siento que tengo la obligación moral de seguir laborando en la entidad.					
No creo que fuese correcto abandonar ahora la entidad, aunque tuviese ventajas con ello.					
Si abandonara mi entidad me sentiría culpable considerando todo lo que me ha entregado.					
Actualmente no abandonaría mi entidad, porque me siento obligado con todos sus trabajadores.					
Creo que la entidad donde laboro merece que le sea leal.					

Anexo 4 – Ficha de validación

VARIABLE	DIMENSION	ITEM	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		VALIDEZ	
			Si	No	Si	No	Si	No	SI	NO
ESTRÉS LABORAL	ESTRÉS AGUDO	Me sobrecargo de trabajo constantemente	/		/		/		/	
		Apresuro mucho el cumplimiento de mi trabajo	/		/		/		/	
		Tengo dolores de cabeza constantemente	/		/		/		/	
		Adolezco de dolores musculares o tics nerviosos	/		/		/		/	
	ESTRÉS AGUDO EPISÓDICO	Tengo problemas de distintos ámbitos frecuentemente (por ejemplo en el trabajo o familiares)	/		/		/		/	
		Me es imposible conciliar el sueño	/		/		/		/	
		Soy puntual al llegar a mi centro de trabajo	/		/		/		/	
		Me hago responsable de problemas que no tienen nada que ver con el trabajo de mi área	/		/		/		/	
	ESTRÉS CRÓNICO	Tengo agotamiento o sensación de cansancio exagerado	/		/		/		/	
		Adolezco de respiración entrecortada o sensación de ahogo	/		/		/		/	
		Adolezco de mal humor o sensación de tensión	/		/		/		/	
		Tentaciones fuertes de no realizar mis labores	/		/		/		/	

VARIABLE	DIMENSION	ITEM	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		VALIDEZ	
			Si	No	Si	No	Si	No	SI	NO
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	COMPROMISO AFECTIVO	Me siento satisfecho de trabajar para esta organización.	/		/		/		/	
		Disfruto venir a la oficina todos los días.	/		/		/		/	
		Me siento comprometido de dar, en ocasiones, un esfuerzo adicional por el bien de la entidad.	/		/		/		/	
		Me enorgullece hablar de la entidad con personas que son ajenas a ella.	/		/		/		/	
	COMPROMISO DE CONTINUIDAD	Creo que se me presentan pocas opciones de conseguir un trabajo igual, como para pensar en la posibilidad de abandonar esta entidad.	/		/		/		/	
		Muchas cosas en mi vida se verían afectadas si decidiera abandonar ahora la entidad.	/		/		/		/	
		La razón de seguir laborando en la entidad, es porque no hay otra empresa que iguale el sueldo y prestaciones que obtengo.	/		/		/		/	
	COMPROMISO NORMATIVO	La razón por la que sigo laborando en esta entidad es porque siento que tengo la obligación moral de seguir laborando en la entidad.	/		/		/		/	
		No creo que fuese correcto abandonar ahora la entidad, aunque tuviese ventajas con ello.	/		/		/		/	
		Si abandonara mi entidad me sentiría culpable considerando todo lo que me ha entregado.	/		/		/		/	
		Actualmente no abandonaría mi entidad, porque me siento obligado con todos sus trabajadores.	/		/		/		/	
		Creo que la entidad donde laboro merece que le sea leal.	/		/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Mg. Pablo Aguilar Chaves

DNI: 44852440

Especialidad y cargo del validador: Docente Universitario

01 de Junio del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

VARIABLE	DIMENSION	ITEM	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		VALIDEZ	
			Si	No	Si	No	Si	No	SI	NO
ESTRÉS LABORAL	ESTRÉS AGUDO	Me sobrecargo de trabajo constantemente	/		/		/		/	
		Apresuro mucho el cumplimiento de mi trabajo	/		/		/		/	
		Tengo dolores de cabeza constantemente	/		/		/		/	
		Adolezco de dolores musculares o tics nerviosos	/		/		/		/	
	ESTRÉS AGUDO EPISÓDICO	Tengo problemas de distintos ámbitos frecuentemente (por ejemplo en el trabajo o familiares)	/		/		/		/	
		Me es imposible conciliar el sueño	/		/		/		/	
		Soy puntual al llegar a mi centro de trabajo	/		/		/		/	
		Me hago responsable de problemas que no tienen nada que ver con el trabajo de mi área	/		/		/		/	
	ESTRÉS CRÓNICO	Tengo agotamiento o sensación de cansancio exagerado	/		/		/		/	
		Adolezco de respiración entrecortada o sensación de ahogo	/		/		/		/	
		Adolezco de mal humor o sensación de tensión	/		/		/		/	
		Tentaciones fuertes de no realizar mis labores	/		/		/		/	

VARIABLE	DIMENSION	ITEM	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		VALIDEZ	
			Si	No	Si	No	Si	No	SI	NO
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	COMPROMISO AFECTIVO	Me siento satisfecho de trabajar para esta organización.	/		/		/		/	
		Disfruto venir a la oficina todos los días.	/		/		/		/	
		Me siento comprometido de dar, en ocasiones, un esfuerzo adicional por el bien de la entidad.	/		/		/		/	
		Me enorgullece hablar de la entidad con personas que son ajenas a ella.	/		/		/		/	
	COMPROMISO DE CONTINUIDAD	Creo que se me presentan pocas opciones de conseguir un trabajo igual, como para pensar en la posibilidad de abandonar esta entidad.	/		/		/		/	
		Muchas cosas en mi vida se verían afectadas si decidiera abandonar ahora la entidad.	/		/		/		/	
		La razón de seguir laborando en la entidad, es porque no hay otra empresa que iguale el sueldo y prestaciones que obtengo.	/		/		/		/	
	COMPROMISO NORMATIVO	La razón por la que sigo laborando en esta entidad es porque siento que tengo la obligación moral de seguir laborando en la entidad.	/		/		/		/	
		No creo que fuese correcto abandonar ahora la entidad, aunque tuviese ventajas con ello.	/		/		/		/	
		Si abandonara mi entidad me sentiría culpable considerando todo lo que me ha entregado.	/		/		/		/	
		Actualmente no abandonaría mi entidad, porque me siento obligado con todos sus trabajadores.	/		/		/		/	
		Creo que la entidad donde laboro merece que le sea leal.	/		/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Ana Lucía Valdiviazo Albuquerque

DNI: 46362130

Especialidad y cargo del validador: Gestión Pública - Jefe de Presupuesto.

17 de Junio del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

REGION LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LA LIBERTAD
Ana Lucía Valdiviazo Albuquerque
JEFE DE PRESUPUESTO
RED DE SALUD PACASMAYO

Firma del Experto Informante.

CLAD. 19890

VARIABLE	DIMENSION	ITEM	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		VALIDEZ	
			Si	No	Si	No	Si	No	SI	NO
ESTRÉS LABORAL	ESTRÉS AGUDO	Me sobrecargo de trabajo constantemente	✓		✓		✓		✓	
		Apresuro mucho el cumplimiento de mi trabajo	✓		✓		✓		✓	
		Tengo dolores de cabeza constantemente	✓		✓		✓		✓	
		Adolezco de dolores musculares o tics nerviosos	✓		✓		✓		✓	
	ESTRÉS AGUDO EPISÓDICO	Tengo problemas de distintos ámbitos frecuentemente (por ejemplo en el trabajo o familiares)	✓		✓		✓		✓	
		Me es imposible conciliar el sueño	✓		✓		✓		✓	
		Soy puntual al llegar a mi centro de trabajo	✓		✓		✓		✓	
		Me hago responsable de problemas que no tienen nada que ver con el trabajo de mi área	✓		✓		✓		✓	
	ESTRÉS CRÓNICO	Tengo agotamiento o sensación de cansancio exagerado	✓		✓		✓		✓	
		Adolezco de respiración entrecortada o sensación de ahogo	✓		✓		✓		✓	
		Adolezco de mal humor o sensación de tensión	✓		✓		✓		✓	
		Tentaciones fuertes de no realizar mis labores	✓		✓		✓		✓	

VARIABLE	DIMENSION	ITEM	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		VALIDEZ	
			Si	No	Si	No	Si	No	SI	NO
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	COMPROMISO AFECTIVO	Me siento satisfecho de trabajar para esta organización.	✓		✓		✓		✓	
		Disfruto venir a la oficina todos los días.	✓		✓		✓		✓	
		Me siento comprometido de dar, en ocasiones, un esfuerzo adicional por el bien de la entidad.	✓		✓		✓		✓	
		Me enorgullece hablar de la entidad con personas que son ajenas a ella.	✓		✓		✓		✓	
	COMPROMISO DE CONTINUIDAD	Creo que se me presentan pocas opciones de conseguir un trabajo igual, como para pensar en la posibilidad de abandonar esta entidad.	✓		✓		✓		✓	
		Muchas cosas en mi vida se verían afectadas si decidiera abandonar ahora la entidad.	✓		✓		✓		✓	
		La razón de seguir laborando en la entidad, es porque no hay otra empresa que iguale el sueldo y prestaciones que obtengo.	✓		✓		✓		✓	
	COMPROMISO NORMATIVO	La razón por la que sigo laborando en esta entidad es porque siento que tengo la obligación moral de seguir laborando en la entidad.	✓		✓		✓		✓	
		No creo que fuese correcto abandonar ahora la entidad, aunque tuviese ventajas con ello.	✓		✓		✓		✓	
		Si abandonara mi entidad me sentiría culpable considerando todo lo que me ha entregado.	✓		✓		✓		✓	
		Actualmente no abandonaría mi entidad, porque me siento obligado con todos sus trabajadores.	✓		✓		✓		✓	
		Creo que la entidad donde laboro merece que le sea leal.	✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: José Raul Castañeda Vargas

DNI: 46442269

Especialidad y cargo del validador: Licenciado en Administración / Asistente de Adquisiciones

..... 17 de Junio del 2019

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


.....
Firma del Experto Informante.

Colaboración: 24619

Anexo 5 – Ficha de V - Aiken

ÍTEM	JUEZ 01	JUEZ 02	JUEZ 03	SUMA	
1	1	1	1	3	1.00
2	1	1	1	3	1.00
3	1	1	1	3	1.00
4	1	1	1	3	1.00
5	1	1	1	3	1.00
6	1	1	1	3	1.00
7	1	1	1	3	1.00
8	1	1	1	3	1.00
9	1	1	1	3	1.00
10	1	1	1	3	1.00
11	1	1	1	3	1.00
12	1	1	1	3	1.00
13	1	1	1	3	1.00
14	1	1	1	3	1.00
15	1	1	1	3	1.00
16	1	1	1	3	1.00
17	1	1	1	3	1.00
18	1	1	1	3	1.00
19	1	1	1	3	1.00
20	1	1	1	3	1.00
21	1	1	1	3	1.00
22	1	1	1	3	1.00
23	1	1	1	3	1.00
24	1	1	1	3	1.00
NÚMERO DE AIKEN GENERAL					

VALIDADORES	ENCUESTA
Mg. Pablo Aguilar Chávez	Aplicable
Mg. Ana Lucia Valdivieso Alburquerque	Aplicable
Mg. José Raúl Castañeda Vargas	Aplicable

Anexo 6 – Confiabilidad SPSS

Evaluación de la confiabilidad de cuestionarios

Cronbach Alpha	N of Items
,819	24